

**CARTA SERVEIS TELEASSISTÈNCIA CANOVELLES**

<b>Nom del servei</b>	TELEASSISTÈNCIA
<b>Breu descripció del Servei</b>	La teleassistència, és un servei social d'atenció domiciliària per persones grans en situació de risc i/o fragilitat, aïllament social, salut i/o dependència i/o discapacitat i població general que viuen soles en situació de risc i/o fragilitat, aïllament social, salut i/o dependència i/o discapacitat.
<b>Marc estratègic del Servei</b>	<p>Els objectius estratègics són:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Facilitar la comunicació de la persona usuària i sobretot de les persones soles amb l'exterior davant qualsevol incident mitjançant un equip de professionals i aparells tecnològics que facilitin l'atenció i la comunicació.</li> <li>- Reduir la solitud de les persones , facilitant un entorn relacional mínim.</li> <li>- Detectar i donar resposta immediata a situacions d'emergència.</li> <li>- Realitzar seguiments a les persones usuàries davant situacions específiques de fragilitat.</li> </ul>
<b>Web del servei</b>	<a href="https://www.canovelles.cat/temes/serveis-socials">https://www.canovelles.cat/temes/serveis-socials</a>
<b>Legislació aplicable</b>	<p>Llei 39/2006 de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones amb dependència.</p> <p>Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials..</p> <p>Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de Serveis Socials 2010-2011.</p> <p>Decret 222/2023, de 19 de desembre, pel qual s'estableixen els criteris d'aplicació de la pròrroga dels pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2023, mentre no entrin en vigor els del 2024, mitjançant el qual es prorroga la Cartera de Serveis Socials aprovada pel Decret 142/2010, d'11 d'octubre.</p> <p>BOPB de 17/06/2020 Bases per a la gestió i desenvolupament del Servei Local de Teleassistència 2021-2024</p>

<p><b>Relació de les línies de servei que es presten</b></p>	<p>El Servei local del teleassistència disposa de dispositius de seguretat que permeten detectar situacions de risc o d'emergència a les llars de les persones.</p> <p>El servei local del teleassistència disposa de tecnologia adaptada per a persones amb discapacitat auditiva i persones amb la psicomotricitat fina afectada.</p> <p>Els detectors estan connectats a la central d'atenció i integrats en el funcionament ordinari del servei. I el contacte és via trucades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- trucades de seguiment.</li> <li>- trucades rebudes de la persona</li> <li>- trucades del dispositius de seguretat</li> <li>- trucades tècniques.</li> <li>- Agendes</li> </ul>
<p><b>Àrea i unitat responsable</b></p>	<p>Àrea de drets socials, dependència i inclusió (serveis socials)</p>
<p><b>Equip tècnic</b></p>	<p>Equip tècnic Àrea de drets socials, dependència i inclusió</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1 Administrativa.</li> <li>- 1 Treballadora Social.</li> </ul> <p>Equip tècnic empresa gestora:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Equip d'atenció telefònica.</li> <li>2. Atenció a domicili: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordinadora de Zona.</li> <li>- Departament Tècnic.</li> <li>- Unitat Mòbil.</li> <li>- Tècnic d'intervenció ràpida.</li> </ul> </li> </ol>
<p><b>Altres unitats implicades</b></p>	<p>Salut, 061, bombers, policia local, mossos d'esquadra...</p>
<p><b>Canals de prestació, adreces i horaris</b></p>	<p>Per a la sol·licitud i seguiment: Atenció presencial: Seu de serveis socials. Carrer pi, 19 2n de Canovelles.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenció telefònica per cita prèvia: 938402795</li> <li>- Correu electrònic per demanar cita prèvia: <a href="mailto:ssocials@canovelles.cat">ssocials@canovelles.cat</a></li> <li>- Atenció telemàtica: seu electrònica de l'Ajuntament de Canovelles <a href="https://canovelles.eadministracio.cat">https://canovelles.eadministracio.cat</a></li> </ul> <p>La prestació del servei del teleassistència es fa de forma continuada mitjançant atenció telefònica 24h/365 dies/any. Telèfon 932288800.</p>



<b>Persones destinatàries</b>	Persones grans en situació de risc i/o fragilitat, aïllament social, salut i/o dependència i/o discapacitat. Població general que viuen soles en situació de risc i/o fragilitat, aïllament social, salut i/o dependència i/o discapacitat.
<b>Com s'ha de sol·licitar el Servei</b>	Mitjançant presentació instància i/o sol·licitud
<b>Cost per a l'usuari/a (condicions d'accés)</b>	Gratuït.
<b>Cost del Servei</b>	44.594,38 euros/any
<b>Canals de participació de l'usuari/a i eines de retorn de la participació</b>	Per correu electrònic <a href="mailto:ssocials@canovelles.cat">ssocials@canovelles.cat</a> i a través de l'enquesta de satisfacció.
<b>Canals de presentació de suggeriments, queixes i reclamacions</b>	Atenció presencial: Seu de serveis socials. Carrer pi, 19 2n de Canovelles. <ul style="list-style-type: none"><li>- Atenció telefònica per cita prèvia: 938402795</li><li>- Correu electrònic per demanar cita prèvia: <a href="mailto:ssocials@canovelles.cat">ssocials@canovelles.cat</a></li></ul> Atenció telemàtica: seu electrònica de l'Ajuntament de Canovelles <a href="https://canovelles.eadministracio.cat">https://canovelles.eadministracio.cat</a>
<b>Termini de resposta dels suggeriments, queixes i reclamacions</b>	1 mes
<b>Drets i deures de les persones usuàries</b>	Teniu <b>dret</b> a: <ul style="list-style-type: none"><li>- Ser atès/a per una persona amb un nivell de professionalitat adequat.</li><li>- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds.</li><li>- Ser tractat/da amb respecte i a ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i complertes.</li><li>- Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia).</li><li>- Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat.</li><li>- No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals,</li></ul>



	<p>mitjançant la seva autorització de consulta als serveis de Via Oberta.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions.</li><li>- Ser consultat/da periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana.</li></ul> <p>Heu de complir amb el <b>deure</b> de:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis.</li><li>- Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i/o convocatòries.</li><li>- Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.</li><li>- Respectar l'ordre d'atenció.</li><li>- Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment.</li></ul>
<p><b>Compromisos de qualitat i mesures d'esmena davant d'incompliments</b></p>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Garantir que les persones usuàries valorin globalment el Servei de teleassistència amb un mínim de 8 sobre 10.</li><li>2. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció personalitzada rebuda per part de Serveis socials amb un mínim de 8 sobre 10.</li><li>3. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció rebuda a domicili per part de la tècnica de teleassistència amb un mínim de 8 sobre 10.</li><li>4. Garantir que les persones usuàries valorin l'atenció telefònica rebuda per part del servei de teleassistència amb un mínim de 8 sobre 10.</li><li>5. Garantir que almenys en el 95% dels casos el termini d'espera màxim per a la instal·lació de la Teleassistència sigui inferior a 40 dies hàbils des de la seva sol·licitud.</li><li>6. Vetllar pel seguiment prioritari de les situacions de risc detectades en el 100% del casos.</li></ol> <p><b>Mesures d'esmena en cas d'incompliment</b> En cas d'incompliment es sol·licitarà autorització a la persona per poder contactar amb ella i donar-li una resposta</p>



	personalitzada. Es valoraran les causes i les accions de millora necessàries per garantir el compliment del compromís.
<b>Formes de consulta del seguiment de la carta</b>	Portal de transparència
<b>Periodicitat de difusió de la carta</b>	Anual
<b>Data d'entrada en vigor de la carta</b>	Aprovació Decret d'Alcaldia
<b>Data de revisió/actualització</b>	Mínim cada 2 anys des de la seva aprovació.